

Klachtenregeling Volkerink en Partners B.V.

Versie: 2026.1

Datum: 26 mei 2026

Bedrijf: Volkerink en Partners B.V.

1. Inleiding

Volkerink en Partners B.V. hecht grote waarde aan een correcte, zorgvuldige en respectvolle benadering van cliënten, kandidaten, opdrachtgevers en andere relaties. Wij vinden het belangrijk dat het contact en de dienstverlening naar tevredenheid verlopen.

Toch kunnen er fouten worden gemaakt. Wanneer u van mening bent dat wij tekort zijn geschoten, willen wij ons inspannen om dit zorgvuldig en naar behoren op te lossen.

Vaak is een telefoongesprek of persoonlijk gesprek voldoende om een probleem te verhelpen. Komt u er samen met ons niet uit, dan kunt u een officiële klacht indienen. Deze klachtenregeling beschrijft hoe Volkerink en Partners B.V. klachten ontvangt, registreert, behandelt en afhandelt.

2. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u vindt dat Volkerink en Partners B.V. of één van haar medewerkers, coaches of ingeschakelde derden zich tegenover u niet correct heeft gedragen.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- onjuiste of onzorgvuldige behandeling;
- omgangsvormen, bejegening of fatsoen;
- het niet tijdig verstrekken van gevraagde informatie;
- het niet of niet tijdig beantwoorden van brieven, e-mails of telefoontjes;
- het niet nakomen van gemaakte afspraken of toezeggingen;
- onvoldoende bereidheid om gemaakte fouten te herstellen;
- het niet zorgvuldig omgaan met gegevens of mededelingen die door u zijn verstrekt;
- ontevredenheid over de uitvoering van de dienstverlening of begeleiding.

3. Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail of per brief.

Vermeld daarbij zo volledig mogelijk:

- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft, indien van toepassing;
- de datum waarop de gebeurtenis of gedraging heeft plaatsgevonden;
- eventuele documenten of correspondentie die uw klacht ondersteunen;
- bij een klacht per post: uw handtekening en de datum van ondertekening.

Hoe vollediger en duidelijker u uw klacht beschrijft, hoe beter wij deze kunnen beoordelen en afhandelen.

4. Contactgegevens voor klachten

U kunt uw klacht sturen naar:

Volkerink en Partners B.V.

Boommarter 38

7325 AX Apeldoorn

E-mail: info@volkerinkenpartners.nl

Telefoon: 06-27381699

5. Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail of per brief.

In deze ontvangstbevestiging staat in ieder geval:

- dat uw klacht is ontvangen;
- wie uw klacht behandelt;
- binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

6. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld.

De klacht wordt behandeld door een medewerker of vertegenwoordiger die niet direct bij de klacht betrokken is. Wanneer dit binnen de organisatie niet mogelijk is, wordt gezocht naar een passende onafhankelijke beoordeling of ondersteuning.

Tijdens de behandeling kan Volkerink en Partners B.V. contact met u opnemen voor nadere toelichting. Ook kan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft worden gevraagd om een reactie.

7. Termijn van afhandeling

Een klacht wordt in principe binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

Wanneer meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt aangegeven waarom meer tijd nodig is en wanneer u uiterlijk een reactie kunt verwachten.

Wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangst schriftelijk bericht, met vermelding van de reden.

8. Uitkomst van de klacht

Na beoordeling ontvangt u schriftelijk of per e-mail een inhoudelijke reactie op uw klacht.

In deze reactie staat:

- de beoordeling van de klacht;
- de reden van het besluit;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- indien van toepassing: hoe gemaakte fouten worden hersteld.

9. Registratie van klachten

Volkerink en Partners B.V. registreert ontvangen klachten in een intern klachtenregister.

Daarin worden in ieder geval vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- naam van de klager;
- korte omschrijving van de klacht;
- behandelaar van de klacht;
- datum van afhandeling;
- uitkomst van de klacht;
- eventuele verbetermaatregelen.

Klachten worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken en waar nodig te verbeteren.

10. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en registratie van de klacht.

Wanneer uw klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens, kunt u dit ook aangeven als privacyklacht. Volkerink en Partners B.V. behandelt privacyklachten conform het privacyreglement en de AVG.

Indien u niet tevreden bent over de behandeling van een privacyklacht, heeft u het recht een klacht in te dienen bij de relevante privacytoezichthouder. In Nederland is dat de Autoriteit Persoonsgegevens.

Website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

11. Indien u niet tevreden bent over de afhandeling

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan Volkerink en Partners B.V. Wij beoordelen dan of heroverweging, nadere toelichting of aanvullende actie passend is.

Indien de klacht samenhangt met een traject dat wordt uitgevoerd in opdracht van een externe opdrachtgever, zoals UWV, gemeente, werkgever of verzekeraar, kunt u zich eventueel ook wenden tot die opdrachtgever, voor zover dit binnen het betreffende traject van toepassing is.

12. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 26 mei 2026 en vervangt eerdere versies van de klachtenregeling van Volkerink en Partners B.V.

De regeling blijft van kracht totdat deze wordt vervangen door een nieuwe versie.